

Qualitätssiegel für Tagespflege



Abschlussbericht

über das Zertifizierungsverfahren bei der

**Tagespflege der
Seniorenbetreuung Altstadt
Brennergasse 12
87435 Kempten**



Ergebnis

Die

**Tagespflege der
Seniorenbetreuung Altstadt
Brennergasse 12
87435 Kempten**

hat die Prüfung nach den Qualitätsanforderungen des Instituts für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen und den Qualitätsanforderungen gemäß SGB XI erfolgreich bestanden.

Der Pflegeeinrichtung wird somit das

Qualitätssiegel für Tagespflege

verliehen.

Die Gültigkeitsdauer des Siegels beträgt drei Jahre und endet damit im Dezember 2025. In 18 Monaten wird ein Zwischenaudit im Bereich Pflege durchgeführt.

Nachfolgend werden die Ergebnisse der einzelnen Prüfbereiche dargestellt.

Filderstadt, den 14.12.2022

Gregor Vogelmann
Geschäftsführer



I Begehung der Einrichtung

Prüfungstermin: 13.12.2022

Beginn der Prüfung: 14.00 Uhr

Ende der Prüfung: 15.30 Uhr

Seitens der Pflegeeinrichtung nahmen teil:

Herr König, Heimleitung
Frau Buchenberg, Leitung Tagespflege
Frau Graue, Pflegedienstleitung
Frau Zapf, stv. Pflegedienstleitung und QMB

Gutachter des IQD waren:

Herr Koch
Herr Vogelmann

Vorbemerkung

Dem IQD wurden rechtzeitig vor der Prüfung schon folgende Unterlagen zugesandt:

- Dienstpläne der letzten zwei Monate
- Teil 2 Strukturdaten
- Teil 3 Bereich Pflege

Weitere Unterlagen wurden im Verlauf der Prüfung eingesehen und werden im nachfolgenden Bericht erwähnt.

Die Begehung und Prüfung der Einrichtung durch die Gutachter des IQD wurde anhand der in der 5. Auflage des Handbuchs zum Qualitätssiegel für Tagespflege festgelegten Inhalte und Kriterien durchgeführt.

Die Prüfergebnisse werden nachfolgend überwiegend in der Reihenfolge der im IQD-Handbuch vorgegebenen Fragenkataloge dargestellt.



1. Prüfbereich Gebäude

Der Zugang zur Tagespflege ist rollstuhlgerecht und erfolgt über einen Aufzug. Jedem Tagespflegegast ist somit der selbstständige Zugang möglich.

Es gibt einen großen Aufenthaltsbereich und eine Küche. Außerdem sind zwei Ruheräume mit Liegesesseln/Betten vorhanden. Alle Räumlichkeiten sind ansprechend gestaltet und dekoriert.

Die Sanitärbereiche sind für Rollstuhlfahrer geeignet. Die Türen im Sanitärbereich sind von innen abschließbar, jedoch im Notfall von außen zu öffnen.

Ein Notrufsystem ist installiert. Die Funktionsfähigkeit der Notrufanlagen wird regelmäßig überprüft und dokumentiert.

Ein Dienstzimmer ist vorhanden sowie eine Pflegedusche. Für die Reinigungs- und Desinfektionsmittel gibt es einen Lagerraum, der verschlossen ist.

Im Aufzug sind Handläufe vorhanden. Die Beschriftungen im und vor dem Aufzug sind gut erkennbar. Die Tasten können auch von Rollstuhlfahrern betätigt werden. Im Aufzug sind Verhaltensregeln für Notfälle ausgehängt.

Der große Balkon mit Markisen ist auch für Gäste mit Einschränkungen in ihrer Mobilität und Rollstuhlfahrer geeignet und wird gerne genutzt. Dort gibt es auch Hochbeete, die zusammen mit den Gästen gepflegt werden.

2. Prüfbereich Organisation

Eine Fototafel ermöglicht es Tagespflegegästen und Angehörigen, die Mitarbeiter und deren Zuständigkeiten zu erkennen. Zudem tragen die Mitarbeiter Namensschilder.

Es wird vor Leistungsbeginn ein Tagespflegevertrag geschlossen. Die Preisliste ist übersichtlich und nach den Kosten für die Pflege, die Verpflegung, den Investitionskosten und den Fahrtkosten gegliedert.

Der betriebsinterne Informationsfluss ist über Mitarbeiterbesprechungen gewährleistet. Es werden von den Besprechungen Protokolle erstellt, die den betreffenden Mitarbeitern zugänglich gemacht werden.

Es liegt ein Einarbeitungskonzept für neue Mitarbeiter vor und es gibt detaillierte und gut strukturierte Checklisten. Einarbeitungszeiträume sind definiert und es finden Reflexionsgespräche mit den neuen Mitarbeitern statt, die dokumentiert werden. Im Rahmen der

„Leistungsorientierten Bezahlung“ wird einmal im Jahr ein Gespräch mit dem Mitarbeitenden geführt.

Es gibt ein Fortbildungskonzept mit Aussagen zu den Grundsätzen und Zielen, Zuständigkeiten und der Fortbildungsbedarfsermittlung. In einem prospektiven Fortbildungsplan werden für die Mitarbeitenden aller Leistungsbereiche die Fortbildungsangebote aufgezeigt, die je nach Bedarf aktuell ergänzt oder verändert werden.

In der Einrichtung sind nachweislich Beauftragte für Hygiene, Brandschutz, Sicherheit und Qualitätsmanagement benannt.

Eine Verfahrensanweisung für den Fall, dass ein Tagespflegegast nicht auffindbar ist, liegt vor. Zum Umgang mit freiheitsbeschränkenden- und entziehenden Maßnahmen gibt es eine schriftliche Verfahrensanweisung.

Die tägliche Hin- und Rückfahrt der Tagespflegegäste von ihrer Wohnung zur Einrichtung ist über einen Kooperationspartner sichergestellt. Die Verantwortung für die Einhaltung der Wartungsintervalle und der sicherheitsrelevanten Merkmale wie Reifendruck, Warnweste etc. obliegt diesem. Es sollte ggf. mit diesem nachweislich geregelt werden, wie mit Tagespflegegästen zu verfahren ist, die wie vereinbart zu Hause nicht in Empfang genommen werden.

Die Aufgaben des Qualitätsmanagements werden in der Einrichtung von einer Qualitätsmanagementbeauftragten in Abstimmung mit der Einrichtungsleitung wahrgenommen. Leitbild, Konzeptionen, Dienstvorschriften, Verfahrensanweisungen sowie die aktuellen Vordrucke sind in einem Qualitätsmanagement-Handbuch zusammengefasst, das allen Mitarbeitern zur Verfügung steht.

Die Pflegevisite wird bei jedem Tagespflegegast einmal im Jahr durchgeführt. Es liegt ein schriftliches Konzept zu Grunde. Es wurde eine Checkliste erstellt, die von der Erfassung der pflegerischen Bedürfnisse und Fragen der sozialen Betreuung bis hin zu hauswirtschaftlichen Aspekten reicht. Die Ergebnisse werden auf der Checkliste dokumentiert, im Mitarbeiterteam besprochen und in den weiteren Planungen und in der täglichen Arbeit umgesetzt.

Maßnahmen zur Sicherung der Wirtschaftlichkeit der Einrichtung werden ebenfalls ergriffen. Es werden monatlich betriebswirtschaftliche Auswertungen erstellt, die Einblick in die Aufwendungen und Erträge geben.

Eine Aufgabenbeschreibung für die Hygienebeauftragte liegt vor. Der Hygieneplan ist allen Mitarbeitenden zugänglich und aktuell. Eine persönliche Schutzausrüstung wird den Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt.

Es erfolgt nachweislich eine arbeitsmedizinische Betreuung der Mitarbeiter. Ihnen werden auch notwendige Impfangebote gemacht. Auf die Einhaltung des Infektionsschutzgesetzes wird geachtet.



Die Einrichtung hält eine Verfahrensanweisung vor, um bei Hitzeperioden adäquat reagieren zu können. Sie ist zudem beim Newsletter des Deutschen Wetterdienstes angemeldet.

Es gibt eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit sowie einen Sicherheitsbeauftragten. Ein Arbeitsschutzausschuss ist eingerichtet, der einmal im Jahr tagt.

Gefährdungsbeurteilungen wurden durchgeführt und für den Umgang mit Gefahrstoffen gibt es entsprechende Betriebsanweisungen und Sicherheitsdatenblätter, auf die ein schneller Zugriff möglich ist. Die Medizinproduktebetreiber-Verordnung wird eingehalten. Hierfür wurde eine Fachfirma unter Vertrag genommen.

Es gibt Verfahrensanweisungen zu den wichtigsten Notfallsituationen sowie ausgebildete betriebliche Ersthelfer. Eine Brandschutzordnung liegt vor.

3. Prüfbereich Pflege und soziale Betreuung

Die Einrichtung hat ein schriftlich formuliertes Pflege- und Betreuungskonzept. Hier werden auch die Zielsetzungen, Maßnahmen und Aktivitäten der sozialen Betreuung beschrieben. Den Pflege- und Betreuungsleistungen liegen Standards und Verfahrensanweisungen zu Grunde.

Die verantwortliche Leitung der Tagespflege ist eine Pflegefachkraft. Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere die Übernahme der Verantwortung für die fachliche Planung der Pflegeprozesse, die fachgerechte Führung der Pflegedokumentationen, die am Pflege- und Betreuungsbedarf orientierte Dienstplanung der Mitarbeiter sowie die regelmäßige Durchführung von Dienstbesprechungen, um so den Informationsfluss zu gewährleisten.

Bei Dienstübergaben, für die feste Zeiträume eingeplant sind, werden alle wichtigen Informationen wie Befinden des Tagespflegegastes, aktuelle Veränderungen des Pflegezustandes, neue ärztliche Verordnungen und anstehende Termine des Gastes besprochen.

Mit zukünftigen Tagespflegegästen und deren Angehörigen wird stets ein Beratungsgespräch geführt, auf Wunsch oder bei Bedarf auch in deren Häuslichkeit. Interessenten wird ein Probetag in der Tagespflege angeboten.

Zur Vorbereitung der Aufnahme eines neuen Gastes wurde eine Checkliste erstellt. Informationsmaterialien zur Einrichtung werden ebenfalls zur Verfügung gestellt. Die Eingewöhnungsphase wird nach ca. sechs Wochen anhand eines Fragebogens systematisch ausgewertet.

In der Einrichtung werden vielfältige Gruppenangebote wie Gymnastik, Gedächtnistraining und beschäftigungstherapeutische Aktivitäten durchgeführt. Die Programmplanung wird durch Aushang von Wochenplänen bekannt gemacht. Letztlich richtet sich das

durchgeführte Programm aber nach der Tagesform und den Wünschen und Bedürfnissen der Gäste.

Auf religiöse oder kulturelle Bedürfnisse einzelner Gäste wird Rücksicht genommen. Auch wird auf die Geburtstage der Tagespflegegäste geachtet.

Die Dienstplangestaltung entspricht den Kriterien des IQD. Die Überprüfung des Dienstplanes der Monate Juli und August 2022 ergab, dass die Anwesenheit einer examinierten Pflegefachkraft während der Öffnungszeiten und an allen Wochentagen gewährleistet ist, wobei im Monat Juli an vier Tagen am Nachmittag die Fachkraftabdeckung über die stationäre Seniorenbetreuung erfolgte. Die zum Dienstplan vorgelegte Legende zu den Dienstzeiten ist korrekt.

Tagespflegegastbesuch

Es wurden insgesamt drei Tagespflegegäste besucht. Es wurde, wenn möglich, ein Gespräch geführt. Beim Besuch wurde die Lebenssituation vor Ort, ob im Aufenthaltsbereich oder im Ruhebereich betrachtet und wahrgenommen. Es wurde darauf geachtet, ob sich die Ausstattung sowie die Betreuungs- und Beschäftigungssituation an den Bedürfnissen des Tagespflegegastes orientiert und ob eine weitest gehende Deckungsgleichheit mit der Pflegedokumentation vorliegt.

Den Begegnungen konnte entnommen werden, dass eine wahrnehmbare deutliche Zufriedenheit mit der Einrichtung und den angebotenen und erbrachten Dienstleistungen vorliegt.

Alle von uns besuchten Tagespflegegäste waren ihrer Situation entsprechend sehr gut betreut. Es ist zu beobachten, dass vom Personal große Anstrengungen unternommen werden, um die Tagespflegegäste zu aktivieren. Mit demenziell erkrankten Tagespflegegästen wird entsprechend deren Fähigkeiten und Bedürfnissen situationsgerecht um- und darauf eingegangen.

Die freundliche Atmosphäre in der Tagespflege und das breite Angebot im Rahmen der sozialen Betreuung ermöglichen den Gästen gezielte Tagesstrukturierung und die Förderung ihrer Ressourcen.

Pflegeprozess/-bericht

Es liegt eine papiergestützte Pflegedokumentation vor. Die Dokumentation wird so geführt, dass ein schlüssiger Pflegeprozess der letzten sechs Monate nachvollziehbar aufgezeigt wird. Den Pflegeberichten kann situationsgerechtes Handeln der Mitarbeiter bei Ereignissen oder akuten Veränderungen des Gesundheitszustandes entnommen werden. Bei dokumentierten Besonderheiten (Unruhe, etc.) wird nach Abschluss der eingeleiteten Maßnahme/n der wiederhergestellte gesundheitliche Zustand dokumentiert.

Pflegeplanung

Die Pflegeplanungen sind umfassend erstellt und bilden jeden Tagespflegegast mit seinen Gewohnheiten, Abneigungen und Vorlieben in der pflegerischen und sozialen Betreuung ab. An Beispielen lässt sich nachvollziehen, dass bei der Pflegeplanung logische Zusammenhänge zwischen den Ressourcen/Problemen, Zielen und Maßnahmen bestehen. Bei akuten Veränderungen des Gesundheitszustandes wird die Pflegeplanung zeitnah an die aktuelle Situation angepasst.

Biographie-Erhebungsbogen

Biographische Daten lagen umfangreich vor, soweit dies von den Tagespflegegästen erfragt werden konnte.

Biographie und Betreuungs-/Pflegeanamnese

Wünsche, Vorlieben, Abneigungen und Gewohnheiten zu Betreuungs- und Pflegeleistungen sind nachvollziehbar hinterlegt. Teils sind zusammenfassende Informationen für die Betreuung übersichtlich in einem gesonderten Formular „Besondere Fähigkeiten/Interessen bezüglich Aktivitäten des Gastes“ hinterlegt. Z. B. wird dort aufgeführt: „Singt gerne Volkslieder o. russische Lieder“.

Risikoerhebung

Es werden zeitnah nach Einzug die entsprechenden Risiken des neuen Tagespflegegastes mittels Assessmentinstrumenten erfasst. Es ist zu erkennen, dass die in den ABEDL aufgeführten Informationen zur Selbstständigkeit, zu den Ressourcen sowie zu den Unterstützungsbedarfen und Problemen soweit fachgerecht dokumentiert sind. Die Risikoableitungen decken sich mit den Ergebnissen der Assessmentinstrumente.

Als Anregung könnte überlegt werden, ob in der Evaluation der Pflegeplanung der Hinweis zu einer möglichen Beratung im Pflegebericht mit Datum hinterlegt wird. Damit kann bei Prüfungen schneller auf die dokumentierten Ergebnisse zurückgegriffen werden.

Tätigkeits-/Beschäftigungsnachweis

Die stichprobenartig gesichteten durchgeführten Betreuungs- und Pflegeleistungen sind lückenlos abgezeichnet.

Medikamente

Die Medikamente sind mit Namen des verordneten Präparates, die Art des Medikamentes, die zu verabreichende Menge sowie die Häufigkeit und die tageszeitliche Zuordnung in der Pflegedokumentation hinterlegt. Bei den Bedarfsmedikationen ist die Indikation und Tageshöchstdosis eingetragen. Es ist hinterlegt, welche Medikamente die Einrichtung zu verabreichen hat und welche nicht (mittels farblicher Markierung).

Die gesichteten Tropfen waren mit Anbruchsdatum und Dauer der Haltbarkeit nach Anbruch versehen.

Die vorgehaltenen Medikamente entsprechen dem Haltbarkeitsdatum nach Herstellerangaben.

Die folgenden Empfehlungen basieren auf den Inhalten der Pflegefachgespräche und der Dokumentationssichtung.

Bei Frau A1:

Der Tagespflegegast wurde am Tisch separiert an einem eigenen Tisch sitzend angetroffen. Dies ist auch so in der Pflegeplanung/Anamnese nachvollziehbar hinterlegt. Es fand

aufgrund des Erkrankungshintergrundes keine Kontaktaufnahme statt. Frau A1 machte augenscheinlich einen zufriedenen Eindruck. Frau A1 kommt zur Entlastung der Angehörigen täglich in die Tagespflege.

Notwendige Beratungen und Informationen (z. B. „Information über die Abgabe von Medikamenten durch die Tagespflege“) wurden durchgeführt bzw. die Angehörigen können in den zuvor ausgehändigten Informationsblättern ankreuzen, wenn eine Beratung gewünscht wird.

Die Dokumentation bildet den Betreuungs- und Pflegeprozess schlüssig ab.

Bei Frau A2:

Der Tagespflegegast wurde am Tisch in Gemeinschaft sitzend angetroffen. Da gerade das Kaffeetrinken vorbei, fand mit dem Auditor spontan eine kurzweilige Unterhaltung statt. Frau A2 machte augenscheinlich einen zufriedenen Eindruck. Frau A2 kommt zur Entlastung der Angehörigen viermal in der Woche in die Tagespflege.

Notwendige Beratungen und Informationen (z. B. „Information über die Abgabe von Medikamenten durch die Tagespflege“) wurden durchgeführt bzw. die Angehörigen können in den zuvor ausgehändigten Informationsblättern ankreuzen, wenn eine Beratung gewünscht wird.

Die Dokumentation bildet den Betreuungs- und Pflegeprozess schlüssig ab.

Bei Herrn A3:

Der Tagespflegegast wurde am Tisch in Gemeinschaft sitzend angetroffen. Da gerade das Kaffeetrinken vorbei, fand mit dem Auditor spontan eine kurzweilige Unterhaltung statt. Herr A3 machte augenscheinlich einen zufriedenen Eindruck. Herr A3 ist täglich in der Tagespflege zur Entlastung der Angehörigen.

Notwendige Beratungen und Informationen (z. B. „Information über die Abgabe von Medikamenten durch die Tagespflege“) wurden durchgeführt bzw. die Angehörigen können in den zuvor ausgehändigten Informationsblättern ankreuzen, wenn eine Beratung gewünscht wird.

Die Dokumentation bildet den Betreuungs- und Pflegeprozess einschließlich der dokumentierten Fallbesprechung schlüssig ab.

4. Prüfbereich Hauswirtschaft

Die Einrichtung stellt dar, welche Getränke im Tagessatz enthalten sind. Den Gästen stehen in ausreichendem Maße Mineralwasser, Säfte, Kaffee und Tee kostenlos zur Verfügung.

Innerhalb bestimmter Zeitspannen gibt es flexible Essenszeiten. Das Speisenangebot ist auf ältere Menschen abgestimmt und vielseitig. Es werden verschiedene Sonderkostformen angeboten. Auf Wünsche wird flexibel eingegangen.

Eine Mitwirkung der Gäste bei der Speiseplangestaltung ist möglich und erwünscht. So werden die Wünsche oder auch die Kritik von den Mitarbeitern regelmäßig direkt erfragt.

Der in einer seniorengerechten Schriftgröße gedruckte Speiseplan wird so ausgehängt, dass er auch für Rollstuhlfahrer einsehbar ist.

Geschirr, Tischwäsche und Dekoration sind geschmackvoll ausgewählt. Es herrscht eine angenehme Atmosphäre, nicht zuletzt auch bedingt durch das kundenorientierte Verhalten des Personals.

Im Bereich der Haustechnik gibt es einen Notfallplan, der allen Mitarbeitern bekannt ist.

Die Räumlichkeiten hinterlassen einen sehr sauberen und gepflegten Eindruck.

II Ergebnisse der Struktur- und Prozessqualität

Zusammenfassung der einzelnen Prüfbereiche (Einzelauswertung siehe Anlagen):

1. Gebäude

Wertigkeit der Fragen	(AK)	
Anzahl der Fragen	3	41
Mindestanzahl positive Beantwortung	3	35
Erreichte Anzahl	3	39
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja

2. Organisation

Wertigkeit der Fragen	(AK)	
Anzahl der Fragen	1	92
Mindestanzahl positive Beantwortung	1	78
Erreichte Anzahl	1	90
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja

3. Pflege und soziale Betreuung

Wertigkeit der Fragen	(AK)	
Anzahl der Fragen	9	110
Mindestanzahl positive Beantwortung	9	94
Erreichte Anzahl	9	110
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja

4. Hauswirtschaft

Wertigkeit der Fragen	(AK)	
Anzahl der Fragen	-	18
Mindestanzahl positive Beantwortung	-	15
Erreichte Anzahl	-	18
Qualitätsanforderungen erfüllt		ja



Es wird darauf hingewiesen, dass ein vom IQD als „vorhanden und zutreffend“ angesehenes Kriterium nicht unbedingt voraussetzt, dass dieses Kriterium in 100 % aller Fälle erfüllt ist. Dies kann somit auch bedeuten, dass in der überwiegenden Mehrzahl der vom IQD durchgeführten Stichproben das jeweilige Kriterium erfüllt war. Sollte ein Kriterium in einem Einzelfall nicht erfüllt gewesen sein, so hat dies keine erkennbar reduzierende Auswirkung auf die Qualität in der Pflege und Betreuung des Tagespflegegastes.

III Befragungsergebnisse: Tagespflegegäste/Angehörige und Mitarbeiter

Die Einzelergebnisse der schriftlichen Umfragen bei den Tagespflegegästen bzw. Angehörigen und den Mitarbeitern, die anonym nach den Vorgaben des IQD durchgeführt worden sind, wurden mit dem Leitungsteam intensiv besprochen.

Filderstadt, den 14.12.2022


Gregor Vogelmann
Geschäftsführer


Marcus Koch
Pflegesachverständiger (IQD)